

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

**Jurusan Komputerisasi Akuntansi  
Program Studi Komputerisasi Akuntansi  
Skripsi Sarjana Komputer-Semester Ganjil Tahun 2004 / 2005**

**“Analisis Kebutuhan Informasi dan Perancangan Sistem Pemasaran  
Berbasis E-CRM pada PT. Erafone Artha Retailindo”**

<b>Hendra Basuki</b>	<b>0500570621</b>
<b>Erlita</b>	<b>0500571252</b>
<b>Rica</b>	<b>0500573195</b>

## **Abstrak**

Perancangan sistem pemasaran berbasis e-CRM pada PT. Erafone Artha Retailindo dilakukan untuk memudahkan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik bagi setiap pelanggannya dan untuk memenuhi kebutuhan informasi mengenai produk-produk PT. Erafone Artha Retailindo. Bagi pelanggan, aplikasi ini tentu akan memberikan kemudahan bagi mereka dalam berinteraksi dan bertransaksi dengan perusahaan. Metodologi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode analisis dan metode perancangan, yaitu dengan melakukan survei langsung dari sistem yang berjalan, serta dilakukan identifikasi kebutuhan informasi & persyaratan sistem dengan kuisioner dan kemudian merancang suatu aplikasi pendukung pelayanan bagi perusahaan. Hasil yang dicapai adalah sebuah aplikasi CRM yang dapat memberikan informasi personal yang *up to date* dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Jadi aplikasi CRM ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi pelanggannya sehingga dapat mempererat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan, dan pada akhirnya dapat membawa keuntungan bagi perusahaan.

## **Kata Kunci**

e-CRM, pemasaran.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta karunianya kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi kami yang berjudul “ANALISIS KEBUTUHAN INFORMASI DAN PERANCANGAN SISTEM PEMASARAN BERBASIS E-CRM PADA PT. ERAFONE ARTHA RETAILINDO” tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar keserjanaan jenjang pendidikan Strata-1 (S1) pada Jurusan Komputerisasi Akuntansi Program Studi Komputerisasi Akuntansi, Universitas Bina Nusantara.

Pada saat ini kami ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan, dukungan, petunjuk, saran, nasehat, bimbingan, dan kesempatan yang diberikan selama penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih tersebut kami tujukan kepada:

1. Orang tua serta saudara-saudara kami yang telah membantu dan memberikan banyak dukungan baik secara material maupun secara moril sehingga kami dapat berhasil menempuh pendidikan di Universitas Bina Nusantara dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Diyurman Gea, S. Kom., MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, pengarahan, dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
3. (Alm.) Ibu DR. TH. Widia Soerjaningsih selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
4. Bapak Idris Gautama S.E, S.Kom, M.M, M.B.A. selaku Ketua Program Studi Komputerisasi Akuntansi.
5. Seluruh dosen Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama masa kuliah.

6. Bapak Ir. Wisnu Iskandar selaku Assistant Retail Manager PT. Erafone Artha Retailindo.
7. Bapak Hariadi A.E selaku Retail Manager PT. Erafone Artha Retailindo.
8. Rekan-rekan serta pihak lainnya yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhirnya kami mengharapkan saran dan kritik yang dapat membantu pengembangan lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan juga pengembangan pelayanan di PT. Erafone Artha Retailindo.

# DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Persetujuan hardcover	iii
Halaman pernyataan dewan penguji	iv
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xxv

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Metodologi Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	6

## **BAB 2 LANDASAN TEORI**

2.1 Internet	7
2.1.1 WWW ( <i>World Wide Web</i> )	9
2.1.2 HTML ( <i>Hypertext Markup Language</i> )	10
2.2 Pemasaran	10

2.2.1	Strategi Pemasaran	11
2.2.2	Konsep Pemasaran	12
2.2.3	Tipe-Tipe Pemasaran	13
2.2.4	Pemasaran Melalui Internet	14
2.2.5	Penjualan	17
2.3	e-Commerce	17
2.3.1	Jenis-Jenis e-Commerce	18
2.3.2	Karakteristik e-Commerce	20
2.4	Customer Relationship Management dan e-CRM	23
2.4.1	Model CRM	24
2.4.2	Aplikasi Customer Relationship Management	25
2.4.3	Tahapan Customer Relationship Management	26
2.4.4	Manfaat Customer Relationship Management	27
2.4.5	Keuntungan CRM	28
2.4.5	e-CRM	29
2.4.6	Tantangan e-CRM	29
2.5	Metode Analisis	30
2.5.1	SWOT ( <i>Strength, Weakness, Opportunity, Threat</i> )	30
2.5.2	CSF ( <i>Critical Success Factor</i> )	32
2.5.3	<i>Use case</i>	33
2.5.4	<i>Activity diagram</i>	34
2.5.5	State Transition Diagram	34
2.6	<i>Database</i>	35
2.7	PHP : <i>HyperText Preprocessor ( PHP )</i>	35

2.7.1	PHP dan Database	36
2.7.2	<i>PHP</i> dan <i>MySQL</i>	37
2.7.3	Kelebihan PHP	38
2.8	IMK (Interaksi Manusia Dan Komputer)	38
2.8.1	Teori IMK	38
2.8.2	Delapan Aturan Emas	40

### **BAB 3 ANALISIS KEBUTUHAN SISTEM**

3.1	Latar Belakang Perusahaan	43
3.2	Visi, Misi dan Tujuan PT. Erafone Artha Retailindo	45
3.3	Strategi Pemasaran	46
3.4	Struktur Organisasi	48
3.5	Pembagian Tugas dan Wewenang	50
3.6	Prosedur Yang Sedang Berjalan	53
3.6.1	<i>Single Level Use Case</i> Sistem Yang Sedang Berjalan	58
3.6.2	<i>Use Case</i> Penjualan	59
3.6.3	<i>Use Case</i> Pengecekan Historis Transaksi	61
3.6.4	<i>Use Case</i> Saran dan Keluhan	62
3.6.5	<i>Use Case</i> Pengecekan Informasi Produk	63
3.6.6	<i>Use Case</i> Proses Reparasi	65
3.6.7	<i>Use Case</i> Pengecekan Status Reparasi	67
3.6.8	<i>Use Case</i> Proses Instalasi	69
3.6.9	<i>Activity Diagram</i> Penjualan	71
3.6.10	<i>Activity Diagram</i> Pengecekan History Transaksi	72
3.6.11	<i>Activity Diagram</i> Saran dan Keluhan	73

3.6.12	<i>Activity Diagram</i> Pengecekan Informasi Produk	74
3.6.13	<i>Activity Diagram</i> Reparasi	75
3.6.14	<i>Activity Diagram</i> Pengecekan Status Reparasi	76
3.6.15	<i>Activity Diagram</i> Instalasi	77
3.7	Analisis Kebutuhan Informasi	77
3.8	Analisis SWOT	87
3.9	Analisis CSF	90
3.9.1	Analisis CSF untuk perusahaan	90
3.9.2	Analisis CSF untuk CRM yang berjalan	91
3.10	Permasalahan Yang Dihadapi	92
3.11	Usulan Pemecahan Masalah	93
<b>BAB 4</b>	<b>RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN</b>	
4.1	Usulan Prosedur Yang Baru	95
4.2	Model CRM yang diusulkan	97
4.3	Rancangan Basis Data Yang Diusulkan	100
4.4	Rancangan Proses	105
4.4.1	Struktur Menu	105
4.4.2	<i>State Transition Diagram User</i>	109
4.4.3	<i>State Transition Diagram Pelanggan</i>	111
4.4.4	<i>State Transition Diagram Admin</i>	118
4.4.5	<i>State Transition Diagram Marketing</i>	122
4.5	Spesifikasi Proses	125
4.5.1	Spesifikasi Proses <i>Front-End</i> Sebelum Login	125
4.5.2	Spesifikasi Proses <i>Front-End</i> Sesudah Login	132

4.5.3	Spesifikasi Proses <i>Back -End Admin</i>	148
4.5.4	Spesifikasi Proses <i>Back-End marketing</i>	166
4.6	Rancangan Layar Aplikasi <i>User</i>	182
4.6.1	Rancangan Layar <i>Home</i>	182
4.6.2	Rancangan Layar Sesudah <i>Login</i>	197
4.6.3	Rancangan Layar <i>Login Admin dan Marketing</i>	225
4.7	Tampilan Layar Aplikasi <i>Web</i>	260
4.7.1	Tampilan Layar Sebelum <i>Login</i>	260
4.7.2	Tampilan Layar Sesudah <i>Login</i>	268
4.7.3	Tampilan Layar <i>Admin dan marketing</i>	281
4.8	Rencana Implementasi Sistem	300
4.8.1	Jadwal Implementasi	301
4.9	Kelebihan dan Keterbatasan Sistem	302
4.10	Arsitektur Jaringan	303
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan	305
5.2	Saran	306
DAFTAR PUSTAKA		307
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
FOTOCOPY SURAT SURVEI		



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	<i>Table Path Of Events</i> Penjualan	60
Tabel 3.2	<i>Table Path Of Events</i> Pengecekan Historis Transaksi	61
Tabel 3.3	<i>Table Path Of Events</i> Saran Dan Keluhan	62
Tabel 3.4	<i>Table Path Of Events</i> Pengecekan Informasi Produk	64
Tabel 3.5	<i>Table Path of Events</i> Reparasi	66
Tabel 3.6	<i>Table Path Of Events</i> Pengecekan Status Reparasi	68
Tabel 3.7	<i>Table Path Of Events</i> Instalasi	70
Tabel 3.8	Matriks SWOT	89
Tabel 4.1	Tabel <i>e-mail</i>	100
Tabel 4.2	Tabel <i>event_promo</i>	100
Tabel 4.3	Tabel <i>forum</i>	101
Tabel 4.4	Tabel <i>guestbook</i>	101
Tabel 4.5	Tabel <i>msproduct</i>	102
Tabel 4.6	Tabel <i>msuser</i>	103
Tabel 4.7	Tabel <i>orde_detail</i>	103
Tabel 4.8	Tabel <i>order_header</i>	104
Tabel 4.9	Tabel <i>repair</i>	104
Tabel 4.10	Tabel Hak Akses	297
Tabel 4.11	Tabel Implementasi Sistem	301
Tabel 4.12	Tabel Jadwal Implementasi Sistem	302

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model CRM	24
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. Erafone Artha Retailindo	49
Gambar 3.2	<i>Single Level Use Case</i>	58
Gambar 3.3	<i>Use Case</i> Penjualan	59
Gambar 3.4	<i>Use Case</i> Pengecekan Historis Transaksi	61
Gambar 3.5	<i>Use Case</i> Saran dan Keluhan	62
Gambar 3.6	<i>Use Case</i> Pengecekan Informasi Produk	63
Gambar 3.7	<i>Use Case</i> Proses Reparasi	65
Gambar 3.8	<i>Use Case</i> Pengecekan Status Reparasi	67
Gambar 3.9	<i>Use Case</i> Proses Instalasi	69
Gambar 3.10	<i>Activity Diagram</i> Penjualan	71
Gambar 3.11	<i>Activity Diagram</i> Pengecekan History Transaksi	72
Gambar 3.12	<i>Activity Diagram</i> Saran dan Keluhan	73
Gambar 3.13	<i>Activity Diagram</i> Pengecekan Informasi Produk	74
Gambar 3.14	<i>Activity Diagram</i> Reparasi	75
Gambar 3.15	<i>Activity Diagram</i> Pengecekan Status Reparasi	76
Gambar 3.16	<i>Activity Diagram</i> Instalasi	77
Gambar 4.1	Model CRM yang diusulkan	97
Gambar 4.2	Struktur Menu Sebelum <i>Login</i>	99
Gambar 4.3	Struktur Menu Sesudah <i>Login</i>	100
Gambar 4.4	Struktur Menu <i>Admin</i>	101

Gambar 4.5	<i>Struktur Menu Marketing</i>	102
Gambar 4.6	<i>State Transition Diagram Home</i>	103
Gambar 4.7	<i>State Transition Diagram New Registration</i>	103
Gambar 4.8	<i>State Transition Diagram Forgot Password</i>	104
Gambar 4.9	<i>State Transition Diagram Home Pelanggan</i>	105
Gambar 4.10	<i>State Transition Diagram Inbox</i>	106
Gambar 4.11	<i>State Transition Diagram Products</i>	106
Gambar 4.12	<i>State Transition Diagram Event &amp; Promo</i>	107
Gambar 4.13	<i>State Transition Diagram Contact Us</i>	107
Gambar 4.14	<i>State Transition Diagram Directory Location</i>	107
Gambar 4.15	<i>State Transition Diagram FAQ</i>	108
Gambar 4.16	<i>State Transition Diagram Shopping Cart</i>	108
Gambar 4.17	<i>State Transition Diagram Transaction History</i>	108
Gambar 4.18	<i>State Transition Diagram Status Repair</i>	109
Gambar 4.19	<i>State Transition Diagram Free SMS</i>	109
Gambar 4.20	<i>State Transition Diagram View Profile</i>	109
Gambar 4.21	<i>State Transition Diagram Edit Profile</i>	110
Gambar 4.22	<i>State Transition Diagram Change Password</i>	110
Gambar 4.23	<i>State Transition Diagram Guest Book</i>	110
Gambar 4.24	<i>State Transition Diagram Forum</i>	111
Gambar 4.25	<i>State Transition Diagram Logout</i>	111
Gambar 4.26	<i>State Transition Diagram Home Admin</i>	112
Gambar 4.27	<i>State Transition Diagram Admin Area – Admin</i>	113
Gambar 4.28	<i>State Transition Diagram Admin Area – Product</i>	113

Gambar 4.29	<i>State Transition Diagram Admin Area – Event &amp; Promo</i>	114
Gambar 4.30	<i>State Transition Diagram Admin Area – User</i>	114
Gambar 4.31	<i>State Transition Diagram Admin Area – Order</i>	115
Gambar 4.32	<i>State Transition Diagram Admin Area – Status Repair</i>	115
Gambar 4.33	<i>State Transition Diagram Home Marketing</i>	116
Gambar 4.34	<i>State Transition Diagram Admin Area – Marketing</i>	117
Gambar 4.35	<i>State Transition Diagram Admin Area Marketing – Product</i>	117
Gambar 4.36	<i>State Transition Diagram Admin Area Marketing – Event &amp; Promo</i>	118
Gambar 4.37	<i>Rancangan Layar Home</i>	182
Gambar 4.38	<i>Rancangan Layar Event &amp; Promo</i>	183
Gambar 4.39	<i>Rancangan Layar Contact Us</i>	184
Gambar 4.40	<i>Rancangan Layar Email Us</i>	185
Gambar 4.41	<i>Rancangan Layar Directory Location</i>	186
Gambar 4.42	<i>Rancangan Layar Outlet Location</i>	187
Gambar 4.43	<i>Rancangan Layar NPC and NPD Location</i>	188
Gambar 4.44	<i>Rancangan Layar FAQ</i>	189
Gambar 4.45	<i>Rancangan Layar Guest Book</i>	190
Gambar 4.46	<i>Rancangan Layar Add Guest Book</i>	191
Gambar 4.47	<i>Rancangan Layar About Us</i>	192
Gambar 4.48	<i>Rancangan Layar New Member Registration</i>	193
Gambar 4.49	<i>Rancangan Layar New Member Confirm</i>	194
Gambar 4.50	<i>Rancangan Layar Forget Password</i>	195
Gambar 4.51	<i>Rancangan Layar Forget Password Confirm</i>	196
Gambar 4.52	<i>Rancangan Layar Sesudah Login</i>	197

Gambar 4.53	Rancangan Layar <i>Happy Birthday Greetings</i>	198
Gambar 4.54	Rancangan Layar <i>Happy New Year Greetings</i>	199
Gambar 4.55	Rancangan Layar <i>Notification Not Login</i>	200
Gambar 4.56	Rancangan Layar <i>Inbox</i>	201
Gambar 4.57	Rancangan Layar <i>Read Message</i>	202
Gambar 4.58	Rancangan Layar <i>Reply Message</i>	203
Gambar 4.59	Rancangan Layar <i>Product List</i>	204
Gambar 4.60	Rancangan Layar <i>Product Detail</i>	205
Gambar 4.61	Rancangan Layar <i>Shopping Cart</i>	207
Gambar 4.62	Rancangan Layar <i>Payment Confirm</i>	208
Gambar 4.63	Rancangan Layar <i>Transfer Confirm</i>	209
Gambar 4.64	Rancangan Layar <i>Credit Card Confirm</i>	210
Gambar 4.65	Rancangan Layar <i>Cash On Delivery Confirm</i>	211
Gambar 4.66	Rancangan Layar <i>Transaction History</i>	212
Gambar 4.67	Rancangan Layar <i>Repair Status</i>	213
Gambar 4.68	Rancangan Layar <i>Repair Status Confirm</i>	214
Gambar 4.69	Rancangan Layar <i>Free SMS</i>	215
Gambar 4.70	Rancangan Layar <i>View Profile</i>	216
Gambar 4.71	Rancangan Layar <i>Edit Profile</i>	217
Gambar 4.72	Rancangan Layar <i>Change Password</i>	218
Gambar 4.73	Rancangan Layar <i>Forum</i>	219
Gambar 4.74	Rancangan Layar <i>Add Forum Topic</i>	220
Gambar 4.75	Rancangan Layar <i>View Posting</i>	221
Gambar 4.76	Rancangan Layar <i>Add Posting</i>	222

Gambar 4.77	Rancangan Layar <i>Edit Topic</i>	223
Gambar 4.78	Rancangan Layar <i>Logout</i>	224
Gambar 4.79	Rancangan Layar <i>Login Admin dan Marketing</i>	225
Gambar 4.80	Rancangan Layar <i>Inbox</i>	226
Gambar 4.81	Rancangan Layar <i>Read Inbox</i>	227
Gambar 4.82	Rancangan Layar <i>Reply Message</i>	228
Gambar 4.83	Rancangan Layar <i>Free SMS</i>	229
Gambar 4.84	Rancangan Layar <i>View Profile</i>	230
Gambar 4.85	Rancangan Layar <i>Edit Profile</i>	231
Gambar 4.86	Rancangan Layar <i>Change Password</i>	232
Gambar 4.87	Rancangan Layar <i>Guest Book</i>	233
Gambar 4.88	Rancangan Layar <i>Add Guest Book</i>	234
Gambar 4.89	Rancangan Layar <i>Forum</i>	235
Gambar 4.90	Rancangan Layar <i>Add Forum Topic</i>	236
Gambar 4.91	Rancangan Layar <i>View Posting</i>	237
Gambar 4.92	Rancangan Layar <i>Edit Posting</i>	238
Gambar 4.93	Rancangan Layar <i>Add Posting</i>	239
Gambar 4.94	Rancangan Layar <i>Edit Topic</i>	240
Gambar 4.95	Rancangan Layar <i>Admin Area</i>	241
Gambar 4.96	Rancangan Layar <i>Product</i>	242
Gambar 4.97	Rancangan Layar <i>Edit Product</i>	243
Gambar 4.98	Rancangan layar <i>Insert Product</i>	244
Gambar 4.99	Rancangan Layar <i>Notification Send Email New Products</i>	245
Gambar 4.100	Rancangan Layar <i>Event &amp; Promo</i>	246

Gambar 4.101	Rancangan Layar <i>Edit Event &amp; Promo</i>	247
Gambar 4.102	Rancangan Layar <i>Insert Event &amp; Promo</i>	248
Gambar 4.103	Rancangan Layar <i>Notification Send Email New Event &amp; Promo</i>	249
Gambar 4.104	Rancangan Layar <i>User</i>	250
Gambar 4.105	Rancangan Layar <i>EditUser</i>	251
Gambar 4.106	Rancangan Layar <i>Order</i>	252
Gambar 4.107	Rancangan Layar <i>Status Repair</i>	253
Gambar 4.108	Rancangan Layar <i>Insert Data Status Repair</i>	254
Gambar 4.109	Rancangan Layar <i>Send Email</i>	255
Gambar 4.110	Rancangan Layar <i>Send Email Confirm</i>	256
Gambar 4.111	Rancangan Layar <i>Send SMS</i>	257
Gambar 4.112	Rancangan Layar <i>Send SMS Confirm</i>	258
Gambar 4.113	Rancangan Layar <i>Logout</i>	259
Gambar 4.114	Tampilan Layar <i>Home</i>	260
Gambar 4.115	Tampilan Layar <i>Product List</i>	260
Gambar 4.116	Tampilan Layar <i>Event &amp; Promo</i>	261
Gambar 4.117	Tampilan Layar <i>Contact Us</i>	261
Gambar 4.118	Tampilan Layar <i>Email Us</i>	262
Gambar 4.119	Tampilan Layar <i>Directory Location</i>	262
Gambar 4.120	Tampilan Layar <i>Outlet Location</i>	263
Gambar 4.121	Tampilan Layar <i>NPC and NPD Location</i>	263
Gambar 4.122	Tampilan Layar <i>FAQ</i>	264
Gambar 4.123	Tampilan Layar <i>Guest Book</i>	264
Gambar 4.124	Tampilan Layar <i>Add Guest Book</i>	265

Gambar 4.125	Tampilan Layar <i>About Us</i>	265
Gambar 4.126	Tampilan Layar <i>New Member Registration</i>	266
Gambar 4.127	Tampilan Layar <i>New Member Confirm</i>	266
Gambar 4.128	Tampilan Layar <i>Forget Password</i>	267
Gambar 4.129	Tampilan Layar <i>Forget Password Confirm</i>	267
Gambar 4.130	Tampilan Layar <i>Login User</i>	268
Gambar 4.131.	Tampilan Layar <i>Happy Birthday Greetings</i>	268
Gambar 4.132	Tampilan Layar <i>Happy New Year Greetings</i>	269
Gambar 4.133	Tampilan Layar <i>Notification Not Login</i>	269
Gambar 4.134	Tampilan Layar <i>Inbox</i>	270
Gambar 4.135	Tampilan Layar <i>Read Message</i>	270
Gambar 4.136	Tampilan Layar <i>Reply Message</i>	271
Gambar 4.137	Tampilan Layar <i>Product List</i>	271
Gambar 4.138	Tampilan Layar <i>Product Detail</i>	272
Gambar 4.139	Tampilan Layar <i>Shopping Cart</i>	272
Gambar 4.140	Tampilan Layar <i>Payment Confirm</i>	273
Gambar 4.141	Tampilan Layar <i>Transfer Confirm</i>	273
Gambar 4.142	Tampilan Layar <i>Credit Card Confirm</i>	274
Gambar 4.143	Tampilan Layar <i>Cash On Delivery Confirm</i>	274
Gambar 4.144	Tampilan Layar <i>Transaction History</i>	275
Gambar 4.145	Tampilan Layar <i>Repair Status</i>	275
Gambar 4.146	Tampilan Layar <i>Repair Status Confirm</i>	276
Gambar 4.147	Tampilan Layar <i>Free SMS</i>	276
Gambar 4.148	Tampilan Layar <i>View Profile</i>	277



Gambar 4.149	Tampilan Layar <i>Edit Profile</i>	277
Gambar 4.150	Tampilan Layar <i>Change Password</i>	278
Gambar 4.151	Tampilan Layar <i>Guest Book</i>	278
Gambar 4.152	Tampilan Layar <i>Add Guest Book</i>	279
Gambar 4.153	Tampilan Layar <i>Forum</i>	279
Gambar 4.154	Tampilan Layar <i>Add Forum Topic</i>	280
Gambar 4.155	Tampilan Layar <i>Logout</i>	280
Gambar 4.156	Tampilan Layar <i>Login Admin dan Marketing</i>	281
Gambar 4.157	Tampilan Layar <i>Inbox</i>	281
Gambar 4.158	Tampilan Layar <i>Read Inbox</i>	282
Gambar 4.159	Tampilan Layar <i>Reply Message</i>	282
Gambar 4.160	Tampilan Layar <i>Free SMS</i>	283
Gambar 4.161	Tampilan Layar <i>View Profile</i>	283
Gambar 4.162	Tampilan Layar <i>Edit Profile</i>	284
Gambar 4.163	Tampilan Layar <i>Change Password</i>	284
Gambar 4.164	Tampilan Layar <i>Guest Book</i>	285
Gambar 4.165	Tampilan Layar <i>Add Guest Book</i>	285
Gambar 4.166	Tampilan Layar <i>Forum</i>	286
Gambar 4.167	Tampilan Layar <i>Add Forum Topic</i>	286
Gambar 4.168	Tampilan Layar <i>View Posting</i>	287
Gambar 4.169	Tampilan Layar <i>Edit Posting</i>	287
Gambar 4.170	Tampilan Layar <i>Add Posting</i>	288
Gambar 4.171	Tampilan Layar <i>Edit Topic</i>	288
Gambar 4.172	Tampilan Layar <i>Admin Area</i>	289

Gambar 4.173	Tampilan Layar <i>Product</i>	289
Gambar 4.174	Tampilan Layar <i>Edit Product</i>	290
Gambar 4.175	Tampilan Layar <i>Insert Product</i>	290
Gambar 4.176	Tampilan Layar <i>Event &amp; Promo</i>	291
Gambar 4.177	Tampilan Layar <i>Edit Event &amp; Promo</i>	291
Gambar 4.178	Tampilan Layar <i>Insert Data Event &amp; Promo</i>	292
Gambar 4.179	Tampilan Layar <i>User</i>	292
Gambar 4.180	Tampilan Layar <i>Edit User</i>	293
Gambar 4.181	Tampilan Layar <i>Order</i>	293
Gambar 4.182	Tampilan Layar <i>Status Repair</i>	294
Gambar 4.183	Tampilan Layar <i>Insert Data Status Repair</i>	294
Gambar 4.184	Tampilan Layar <i>Send Email</i>	295
Gambar 4.185	Tampilan Layar <i>Send Email Confirm</i>	295
Gambar 4.186	Tampilan Layar <i>Send SMS</i>	296
Gambar 4.187	Tampilan Layar <i>Send SMS Confirm</i>	296
Gambar 4.188	Arsitektur jaringan	303

## DAFTAR LAMPIRAN

Wawancara	L1
Angket Penelitian	L5